

## **« Le service public numérisé doit profiter à tout le monde »**

L'avenir du service public sera numérique, et cela vaut également pour le domaine postal. La Poste et d'autres prestataires misent à juste titre sur les technologies numériques pour compléter leurs services à une clientèle aux habitudes nouvelles. Cependant, l'utilisation de ces technologies n'a de sens que si tout le monde a un accès égal à ces services. En tant que partenaire social de la branche Poste/Logistique, transfair souhaite contribuer à façonner cette transformation en collaboration avec les entreprises, les responsables politiques et, surtout, les employé-e-s.

### **La numérisation, une chance pour le service public**

La numérisation peut réduire ou éliminer les barrières dans l'espace et dans le temps. Le service public et son développement dans tout le pays devraient favoriser la cohésion nationale, si l'accent est mis sur les points importants. Cependant, les processus et services numériques doivent également répondre aux besoins de la population et de l'économie. Ce sont leurs besoins qui doivent être prioritaires, et pas seulement l'efficacité et l'optimisation des coûts.

### **Construire des ponts plutôt qu'ériger des barrières**

La numérisation comporte le risque d'accentuer les inégalités existantes au lieu de les réduire. Cela vaut tant pour les collaborateurs-trices qui fournissent ces services à l'aide de processus de plus en plus numérisés que pour la clientèle qui doit changer ses habitudes, et qui en est parfois que partiellement en capacité de le faire. Or, l'objectif du service public est inverse : ces deux groupes doivent donc disposer des instruments nécessaires pour ne pas uniquement subir ces changements, mais les façonner ensemble. Cela signifie que ces services doivent continuer à être accessibles à toute la clientèle, éventuellement avec l'aide du personnel sur place.

### **Définir un cadre approprié pour protéger le service public de demain**

Afin que les prestataires de services actuels et futurs, en particulier la Poste, puissent garantir le service public postal, les responsables politiques doivent leur fournir un cadre d'action clair et largement soutenu : le service universel va continuer à évoluer, et transfair le comprend. Cependant, cette évolution doit se faire de manière intelligente et progressive. Et surtout, les employé-e-s concerné-e-s par les nombreux changements à venir doivent être adéquatement soutenu-e-s. Le service public doit continuer à se développer en tenant compte de la sécurité des données, de la protection de la vie privée et des principes éthiques régissant l'utilisation de l'intelligence artificielle. En tant que partenaire social de la branche Poste/Logistique, transfair demande, au nom de ses membres, à participer activement à ce processus.